

	<b>ORDEM DE SERVIÇO</b>	
	Proposto por: <b>RUBENS THIAGO DE OLIVEIRA</b>	Aprovado por:

## 1 OBJETIVO

Possibilitar controle das demandas em todas as etapas do seu ciclo de vida, desde a concepção das iniciativas desejadas, registro da ordem de serviço, priorização, execução, implantação no limite da capacidade e disponibilidade de entrega das equipes e da alocação dos investimentos.

## 2 FATORES DA GESTÃO DA DEMANDA

Para acompanhar as necessidades da organização, prezando pelo equilíbrio entre os inúmeros pedidos e entregas possíveis de produtos e serviços, a ATIC exerce a gestão das demandas orientando a classificação das solicitações por afinidade e prioridade, fiscalizando a execução das solicitações aprovadas e, até em alguns casos, antecipando ou cancelando pedidos. A gestão da demanda está alinhada com as boas práticas de gerenciamento ITIL e ITSM, em que as melhorias nos serviços atuais, e desenvolvimento de novos, são priorizados de acordo com a estratégia da SEFA/PR.

Para que esta gestão ocorra de forma eficiente e eficaz, alguns pontos precisam ser observados como:

- ✓ Garantir uma visão clara do que deve ser feito e do momento oportuno para cumprir os objetivos previstos;
- ✓ Conhecer as necessidades das áreas de negócio, bem como as suas sazonalidades, permitirá aplicar um ciclo contínuo de avaliação quanto a priorização das demandas, pois a revisão dos critérios de importância, urgência, complexidade e impactos positivos permitem que as entregas alcancem o objetivo esperado, não promovendo um senso descompasso com as necessidades. Nesta linha, classificar e priorizar as demandas, em regra, deve ser realizada pelas áreas de negócio, mas acompanhada pela área de T.I;
- ✓ Desenvolver o relacionamento com fornecedores envolvidos, acompanhar a execução das iniciativas de mudanças, das melhorias e dos novos projetos que impactem nos sistemas ou em qualquer frente tecnológica da SEFA;
- ✓ Manter o acompanhamento eficiente das demandas com reuniões de trabalho rotineiras e, se necessário, a criação de comitês de priorização.
- ✓ Criar e manter um catálogo de serviços que trará a lista atualizada dos serviços que a TI oferece à organização e informações relevantes sobre eles, como: descrição, onde e quem pode solicitar, prazos de atendimento etc.
- ✓ Para manutenção do equilíbrio entre a quantidade de demandas e a capacidade de entrega dos fornecedores, a gestão de demandas deve considerar, minimamente, as seguintes etapas:
  - ✓ Conhecer e entender a necessidade dos solicitantes;
  - ✓ Estimar a capacidade de atendimento do(s) fornecedor(es);
  - ✓ Acompanhar o estabelecimento de responsáveis pelos projetos nas áreas do demandante e fornecedor;
  - ✓ Organizar as demandas por meio de fluxos que auxiliem ao solicitante nas suas prioridades, especialmente no que tange a mensuração dos casos urgentes;
  - ✓ Mitigar ruídos e fomentar o estreitamento das relações entre demandante e executor;

Código:	Data:	Revisão:	Página:
<b>POP-006</b>	<b>28/01/2022</b>	<b>02</b>	<b>1 de 13</b>

- ✓ Aplicar metodologias ágeis no atendimento das demandas;
- ✓ Monitorar e aferir o ciclo de vida das demandas, até sua entrega.

### **3 CONTROLE DOS SERVIÇOS REQUISITADOS**

Para evitar o envolvimento tardio da ATIC nas iniciativas da organização, toda e qualquer iniciativa que envolva tecnologia deverá ser estabelecida em parceria entre área de negócio e ATIC. Para tal, o servidor deve requisitar formalmente os serviços de TI, encaminhando uma “requisição de serviços” descrevendo sua necessidade.

A abertura da demanda é realizada, em regra, por representantes das áreas de negócio, gerada pela necessidade de atendimento de alguma necessidade de TI. Primariamente pode-se classificar estas necessidades em “Incidentes” e “Requisições”. Após o registro e classificação inicial, é de responsabilidade de ATIC a validação e correto encaminhamento da demanda, visando a sua execução e finalização.

As “Requisições” devem ter entrada pela ferramenta disponibilizada pela ATIC (atualmente, Mantis). Para obter informações sobre o andamento de um Mantis, o servidor deverá entrar em contato com a equipe de Sustentação e Operação da ATIC ou gerente do projeto que a demanda está vinculada. As requisições são monitoradas diariamente pelos servidores da ATIC para serem avaliadas e darem o encaminhamento necessário de acordo com a urgência e gravidade, a fim de garantir o cumprimento dos níveis de serviço. Mensalmente são avaliados junto ao serviço terceirizado os níveis de serviço alcançados.

Ao longo da gestão da demanda, no Mantis, as requisições podem encontrar-se nos seguintes status:

- ✓ **Rascunho:** A requisição deu entrada no Mantis e ainda não foi avaliada pelo servidor da ATIC. Está aguardando priorização junto a área de negócio ou recursos internos. Deverá conter uma previsão de quando será possível estudar a requisição.
- ✓ **Novo:** A requisição está sendo estudada pelo servidor da ATIC que deverá encaminhar ao fornecedor para estimativa de custo e prazo para o atendimento.
- ✓ **A dimensionar:** A requisição está em análise com o fornecedor para dimensionamento de custo e prazo estimado.
- ✓ **Dimensionado:** A requisição é encaminhada pelo fornecedor para ser priorizada e aprovada.
- ✓ **Autorizado:** A requisição está aprovada e priorizada para execução
- ✓ **Em Execução:** A requisição está em andamento. Deverá ser apresentado um macro cronograma com previsão de entrega.
- ✓ **Paralisado:** A qualquer momento a requisição poderá ser paralisada, seja por solicitação da área de negócios ou pela ATIC.
- ✓ **Em homologação:** A requisição foi atendida pelo fornecedor e se encontra em homologação. ATIC deverá acompanhar a homologação, mitigando problemas e entraves que dificultam a execução dos testes.
- ✓ **Homologado:** A área de negócio realizou todos os testes necessários para validação da solicitação. Fornecedor deverá planejar a atualização em produção juntamente com a equipe de Sustentação e Operação da ATIC, seguindo o processo do GMUD (Gestão de Mudanças).
- ✓ **Resolvido:** A requisição foi atendida e aplicada em produção. O solicitante faz a validação prevista no GMUD.

Ao tratarmos dos “Incidentes”, podemos definir que este fluxo é utilizado para tratamento de erros e falhas de sistema, ou seja, quando houver uma interrupção no fornecimento do serviço e na qualidade da entrega. O gerenciamento das demandas de incidentes busca garantir a manutenção dos melhores níveis de qualidade e disponibilidade dos serviços de TI ao usuário. Outros mecanismos de gestão complementares também devem ser aplicados a este gerenciamento, como a gestão de problemas e nível de serviço.

<b>Catálogo de Serviços</b>
Estudos de tecnologia
Mudanças corretivas, adaptativas ou evolutivas em sistemas
Aquisição ou substituição de hardware e software
Participação da equipe em estudos de processos
Suporte ao uso de aplicativos, sistema operacional, infraestrutura e serviços em geral.
Pedidos de processamento específicos
Comunicação de incidentes, falhas nos sistemas ou problemas operacionais.

A requisição será tratada conforme o Anexo I deste documento.

Este processo abrange o seguinte escopo e responsabilidades:

- ✓ Pesquisar, identificar e registrar as necessidades de negócio
- ✓ Estudar a necessidade de negócio transformando-a em um estudo de viabilidade técnica e financeira
- ✓ Elaborar estudos de alternativas para atender a necessidade de negócio
- ✓ Priorizar a execução dos serviços diante da carteira de solicitações da área de negócio e do planejamento estratégico
- ✓ Priorizar a execução dos serviços diante da carteira de solicitações da organização e do planejamento estratégico
- ✓ Autorizar o início de um projeto
- ✓ Controlar a carteira de solicitações de serviço (*backlog* da ATIC)
- ✓ Monitorar os riscos e as oportunidades tecnológicas
- ✓ Monitorar a legislação do Estado do Paraná e União.

#### 4 DEFINIÇÕES

<b>TERMO</b>	<b>DEFINIÇÃO</b>
Área de Negócio	Principal responsável pela priorização e aprovação das demandas que serão contratadas para desenvolvimento, por meio de Ordem de Serviço – O.S.
<i>Backlog</i>	Demandas priorizadas que estão aguardando aprovação para execução.
Comitê técnico de TI	Colegiado composto obrigatoriamente pelo coordenador de sustentação e operação, infraestrutura e chefia da ATIC. Opcionalmente por outros convidados que possam contribuir na decisão.
Demanda	Desejos ou necessidades que o relator/usuário (cliente da TI) quer obter para melhorar o seu desempenho.
Gerente	Responsável pelo projeto e conhecedor dos prazos e prioridades, de acordo com a

TERMO	DEFINIÇÃO
	área de negócio em que o projeto está vinculado.
Gestão de Mudanças	Processo definido pela ATIC que visa assegurar que toda alteração em ambiente de produção seja registrada, planejada, analisada, autorizada, executada, documentada e revisada.
Mantis	Ferramenta disponibilizada para os usuários internos para registrar as requisições de melhorias em sistemas.
Ordem de Serviço (O.S)	É o instrumento de solicitação formal da ATIC ao prestador de serviço. Na O.S encontraremos as demandas que deverão ser atendidas. É também o recurso para gestão do total de horas contratadas e faturamento dos serviços prestados.
Organização	Conjunto de pessoas ou grupo que gozam de funções, responsabilidades, autoridade e relacionamentos com a finalidade de atingir os objetivos esperados da SEFA/Receita, ante ao Governo do Estado do Paraná.
Relator/Usuário	Responsável pela identificação da necessidade, abertura da demanda e acompanhamento até a finalização.
Requisição de baixa complexidade	Requisições em que o esforço de desenvolvimento é menor do que 100 horas.
Requisição de alta complexidade	Requisições em que o esforço de desenvolvimento é superior ou igual a 100 horas ou que exijam a utilização de uma tecnologia não padronizada na arquitetura da Secretaria.
Prestador de serviço ou contratada	Responsável pelo desenvolvimento e implantação da demanda

## 5 REFERÊNCIAS

✓ Contrato nº 5154/2021-SEFA.

## 6 RESPONSABILIDADES GERAIS

FUNÇÃO	RESPONSABILIDADE
AMF	<ul style="list-style-type: none"><li>Definir prioridade de demandas Profisco;</li><li>Detalhar requisitos, acompanhar execução e homologar demandas, quando necessário.</li></ul>
Gerente da Área de Negócio	<ul style="list-style-type: none"><li>Aprovar demanda de sua respectiva área.</li></ul>
Membro da Área de Negócio	<ul style="list-style-type: none"><li>Registrar e detalha requisição;</li><li>Registrar Ordem de Serviço;</li><li>Definir prioridade para execução;</li><li>Esclarecer dúvidas do prestador de serviço;</li><li>Homologar demanda;</li><li>Realizar aceite definitivo do relatório gerencial.</li></ul>
ATIC	<ul style="list-style-type: none"><li>Auxiliar área na priorização das demandas;</li><li>Solicitar proposta de atendimento com o prestador de serviço;</li><li>Gerenciar reuniões entre áreas de negócio e prestador de serviço;</li><li>Validar tecnicamente proposta de atendimento;</li></ul>

<b>FUNÇÃO</b>	<b>RESPONSABILIDADE</b>
	<ul style="list-style-type: none"><li>• Autorizar execução da Ordem de Serviço;</li><li>• Planejar homologação;</li><li>• Encaminhar relatório gerencial para validação das áreas de negócio.</li></ul>
Contratada	<ul style="list-style-type: none"><li>• Elaborar proposta de atendimento;</li><li>• Executar a demanda;</li><li>• Emitir relatório gerencial;</li><li>• Realizar faturamento.</li></ul>

## **7 DIRETRIZES OU TÍTULO DOS CAPÍTULOS**

### **7.1 Milestones**

#### **7.1.1 Registro**

- Etapa inicial de todos os processos, em que a demanda é formalizada e classificada pelo relator. É importante salientar que antes do registro a demanda deve ser intensamente discutida com todas as partes interessadas, como relator, áreas de negócio, gerente do projeto, agentes e órgãos externos, ATIC e demais envolvidos, para o correto entendimento do que será demandado. Se necessário, poderá solicitar apoio do(s) prestador(es) de serviços para dirimir dúvidas e definir os requisitos com reuniões com caráter de entendimento e esclarecimento da demanda. Todas as reuniões e ações que envolvam o prestador de serviço ou qualquer apoio de recurso de T.I. da SEFA, deverão ser solicitadas à ATIC, pelo responsável do projeto ou área de negócio.

#### **7.1.2 Levantamento, Precificação e Planejamento**

- Etapa em que a demanda será discutida com as partes interessadas, visando dimensionamento pelo responsável pela execução e organização da prioridade pelos donos da demanda, sempre com o gerenciamento da TI.

#### **7.1.3 Autorização da execução**

- Etapa em que o dono da demanda validará quais serão executadas e a TI fará a aprovação perante o responsável pela execução.

#### **7.1.4 Execução**

- Etapa em que o escopo da demanda será atendido pelos responsáveis.

#### **7.1.5 Homologação**

- Etapa em que os donos da demanda farão a conferência se a execução está de acordo com a solicitação.

#### **7.1.6 Aceite**

- Etapa em que o responsável pela execução aplicará as implementações em ambiente de produção. Nesta etapa aplica-se o processo de Gestão da Mudança. A finalização do processo será quando o fornecedor faturar marco entregável ou Ordem de Serviço, finalizando a demanda.

### **7.2 Descrição do Fluxo**

#### **7.2.1 Detalha requisição da demanda**

- O relator deverá realizar o registro da solicitação preenchendo campos pré-definidos pela ATIC, como, por exemplo, classificação, severidade, obrigação legal, objetivo etc. Com isso, a abertura da demanda contará em detalhes com todas as informações necessárias para o correto entendimento das partes e justificativas para seu prosseguimento. Neste detalhamento da demanda o relator poderá envolver os demais responsáveis para o andamento da solicitação. Neste momento a demanda será considerada como registrada, e deverá possuir status compatível com esta situação.

#### **7.2.2 Aprova demanda**

- O gestor da área de negócio é responsável por analisar a demanda e autorizar o andamento dela. Deverá também avaliar se a demanda tem relação com o Profisco. Caso tenha, deverá encaminhá-la para definição de prioridade com a AMF.

#### **7.2.3 Define prioridade**

- Sendo a demanda PROFISCO, cabe a AMF definir a ordenação da prioridade, junto às áreas de negócio.

#### **7.2.4 Encaminha demanda**

- Após aprovação e alinhamentos com a AMF (caso seja necessário) a demanda é encaminhada para algum responsável, na área de negócio, normalmente o próprio relator.
- Deve ser atribuído a demanda o status: "Novo".

#### **7.2.5 Requisitos preenchidos de forma adequada?**

- A ATIC fará a análise inicial do detalhamento da demanda e da ordem de serviço. Caso haja alguma necessidade de correção ou melhoria, deverá solicitar à área de negócio.

#### **7.2.6 Elabora O.S**

- O responsável na ATIC deve elaborar a O.S, com base no registro inicial realizado pela área de negócio.

### **7.2.7** Necessita de auxílio da área de negócio?

- A ATIC poderá solicitar apoio da área de negócio para elaboração da O.S.

### **7.2.8** Registra O.S

- Após alinhamentos necessários, a ATIC deve registrar a ordem de serviço, de acordo com as regras e padrões estabelecidos..

### **7.2.9** Prioriza demandas com as áreas de negócio

- A ATIC estará envolvida neste processo, pois é a responsável pelo recebimento e gestão deste backlog de demandas, visto ser o elo entre área de negócio e o prestador de serviço. Após o correto entendimento, definição dos requisitos da demanda pelos interessados e priorização, a ATIC deverá reunir-se formalmente com as áreas de negócio. A sazonalidade destas reuniões será definida de acordo com a necessidade das áreas e a urgência das demandas, podendo haver cronograma mensal pré-estabelecido. Os envolvidos deverão analisar as requisições classificadas com status “Novo” e de acordo com as prioridades, definir ou revisar a sequência dos Mantis a serem conduzidos.
- Emergencialmente pode-se entrar uma nova requisição que altere as prioridades definidas. Estudos priorizados poderão ser paralisados ou re-priorizados de acordo com o *backlog*. A decisão deverá estar formalmente documentada na ata de reunião de priorização.
- Em caso de indisponibilidade de recursos para tratar prioridades conflitantes, o servidor da ATIC deverá escalar o problema ao supervisor da área de desenvolvimento de sistemas que buscará redistribuição de tarefas ou alocação de novos recursos.
- Os critérios a serem utilizados para priorização devem seguir a técnica de gravidade e urgência da requisição, analisando-se os seguintes critérios:
  - - Manutenções de ordem legal
  - - Requisições que ponham em risco a imagem da organização
  - - Benefícios financeiros.
  - - Definições expressas pela direção da organização.

### **7.2.10** Solicita proposta de atendimento

- Com base na ordem de serviço e priorização, junto à área de negócio, a ATIC solicitará a proposta de atendimento, para que o prestador de serviço possa realizar o dimensionamento.

### **7.2.11** Necessita de reunião de esclarecimento?

Código:	Data:	Revisão:	Página:
<b>POP-001</b>	<b>28/01/2022</b>	<b>02</b>	<b>7 de 13</b>



- No momento da análise da demanda a contrata poderá solicitar reuniões de entendimento da demanda.

**7.2.12** Define responsável técnico e definir analista

- De acordo com o escopo da demanda, o prestador de serviço deverá alocar a equipe com conhecimento necessário para o atendimento.

**7.2.13** Solicita reunião

- As reuniões devem ser solicitadas à ATIC.

**7.2.14** Define equipe de levantamento de requisitos

- A ATIC será o elo entre o prestador de serviços e as áreas de negócio. Deverá definir a equipe de levantamento de requisitos, de acordo com indicações da área de negócio.

**7.2.15** Indica participantes

- A área de negócio irá designar que poderá sanar as dúvidas a respeito da demanda.

**7.2.16** Detalha requisitos com equipe designada

- A área de negócio deverá sanar todas as dúvidas existentes com relação a demanda.

**7.2.17** Formaliza adequação na documentação de objeto de negócio

- A formalização deverá estar explícita no andamento do chamado, por meio de anotações no próprio sistema ou por arquivos anexados, como atas.

**7.2.18** Elabora proposta de atendimento

- O fornecedor deverá estabelecer o esforço de atendimento e registrar as informações na proposta de atendimento. A ATIC deverá manter mecanismos de gestão e controle da demanda e sua respectiva O.S. Nesta etapa, o prestador de serviço ainda estará dimensionando a demanda, mas sem autorização para o início do desenvolvimento. O status da demanda deve ser alterado pelo prestador de serviço para “dimensionado”, ou termo similar.
- Será de responsabilidade do prestador de serviço a apresentação de cronograma, com prazos de entrega, de acordo com cada demanda pertencente na O.S.

**7.2.19** Recebe e analisa proposta

- Será de responsabilidade da ATIC recepcionar as propostas dimensionadas pelo fornecedor.

**7.2.20** Valida tecnicamente as demandas que serão executadas

- A ATIC deverá realizar a avaliação inicial da proposta, a fim de detectar quaisquer necessidades de correção ou complementação, com foco técnico.



**7.2.21** Valida as demandas que serão executadas, de acordo com a prioridade

- A área de negócio gerenciar o *backlog* de propostas dimensionadas e, se necessário, reorganizar a fila de priorização, junto à ATIC.

**7.2.22** Necessita de ajustes?

- Havendo a necessidade de ajustes, o responsável pela análise deverá descrevê-los e solicitar adequação ao prestador de serviços, por meio da ATIC.

**7.2.23** Demanda autorizada?

- Cabe a área de negócio validar a ordem de encaminhamento das demandas à execução. O status da demanda deve ser alterado pela área de negócio para “autorizado”, ou termo similar.

**7.2.24** Manter em *backlog*?

- A área de negócio poderá definir se as demandas não autorizadas para execução permanecerão aguardando nova priorização, dentro do período da proposta ou se serão canceladas.

**7.2.25** Informa à ATIC o cancelamento da demanda.

- A demanda pode ser cancelada por decisão da área de negócio e gerente do projeto em casos críticos e excepcionais. O motivo de cancelamento deve ser devidamente justificado e registrado na solicitação da demanda. Suspender iniciativas que já foram iniciadas representam prejuízos ao projeto, pois recursos serão descartados, os quais poderiam ter sido melhor aproveitados no atendimento de outras demandas. O status da demanda deve ser alterado, pela ATIC, para “cancelado”, ou termo similar.

**7.2.26** Proposta autorizada dentro do prazo?

- Toda proposta de atendimento possui um prazo para ser acatada. Caso este prazo esteja expirado, a área de negócio deverá solicitar à ATIC a sua atualização. A ATIC, por sua vez, irá repassar a solicitação ao prestador de serviço.

**7.2.27** Autoriza execução da O.S

- Com a aprovação do cronograma pela ATIC, as O.S(s) ficarão em posse do prestador de serviço, aguardando o início do desenvolvimento, sendo consideradas como demandas em execução. O status da demanda deve ser alterado pela ATIC para “Em execução”, ou termo similar.

**7.2.28** Inicia execução da(s) O.S.(s)

- O prestador de serviço realiza o desenvolvimento da demanda, podendo haver trocas de informações, devidamente registradas, entre prestador de serviço e o relator, visando dirimir dúvidas para o melhor atendimento à demanda.

- Se necessário, a demanda poderá ser paralisada após o início da sua execução. A paralisação deverá ser justificável, visto interferir no cronograma de entrega. Deverá ser solicitada exclusivamente pelo representante da área de negócio ou gerente do projeto, com autorização da ATIC. Nestes casos o status da demanda deve ser alterado, pela ATIC, para “paralisado”, ou termo similar.

#### **7.2.29** Necessita de informações complementares?

- A área de negócio poderá ser acionada para eventuais dúvidas ou necessidade da equipe de desenvolvimento.

#### **7.2.30** Conclui execução

- A equipe de desenvolvimento finalizará a codificação da demanda, deixando-a apta para etapa de homologação.

#### **7.2.31** Disponibiliza para homologação

- O prestador de serviço entrega a demanda para homologação, pelos responsáveis na área de negócio. O status da demanda deve ser alterado, pelo prestador de serviço, para “em homologação”, ou termo similar.

#### **7.2.32** Planeja homologação com a área de negócio

- Deverá fornecer à área de negócio caderno de testes para direcionamento da homologação do produto entregue, de acordo com diretrizes do fornecedor e acompanhar o processo de homologação.

#### **7.2.33** Realiza homologação

- O processo de homologação tem como base o escopo inicial, definido pelo relator e dimensionado pelo prestador de serviço. Quaisquer novos requisitos que alterem este escopo inicial deverão ser feitos em uma nova demanda, seguindo todas as etapas de gestão da demanda.

#### **7.2.34** Prazo expirado?

- A área de negócio possui um prazo máximo para homologação da demanda. Caso este prazo expire a demanda será considerada homologada, de forma tácita.

#### **7.2.35** Registra erros e solicita os ajustes

- As solicitações de correção e bugs encontrados pela área de negócio deverão ser atendidas pelo prestador de serviço de forma prioritária, visando a implementação. Todas estas necessidades de retorno da demanda devem ser registradas, visando a mensuração dos indicadores de qualidade de execução. Esse controle deverá ser realizado por status da demanda, sugerindo-se que o status da demanda seja alterado para “retorno de homologação”, ou termo similar, toda vez que o prestador de serviço precisar realizar alguma ação de correção que esteja impedindo a finalização da homologação pelo responsável.

**7.2.36 Realiza correções**

- O prestador deve analisar a solicitação de ajustes e realizar as correções.

**7.2.37 Necessita de informações complementares?**

- A área de negócio poderá ser acionada para eventuais dúvidas ou necessidade da equipe de desenvolvimento, com relação as correções após a homologação.

**7.2.38 Informa o aceite do objeto (homologação OK)**

- Após a finalização da homologação, o(s) responsável(is) deverão registrar seu(s) parecer(es) de conformidade na demanda. O status deve ser alterado, pela área de negócio, para “homologado”, ou termo similar.

**7.2.39 Gestão de Mudanças**

- O prestador de serviço deverá realizar a implantação em ambiente de produção, com autorização da ATIC, realizando todas as anotações pertinentes no registro da demanda, ou seja, cabe ao prestador de serviço analisar o impacto da demanda e iniciar o processo de Gestão da Mudanças.
- Isto se vê necessário, visto que qualquer alteração de ambiente e entrada de novas funcionalidade em produção dependem da aprovação da ATIC.
- Após implantação o status da demanda deverá ser alterado, pelo prestador de serviço, para “resolvido”, ou termo similar.

**7.2.40 Emite relatório gerencial dos marcos entregáveis ou finalização total da O.S**

- O fornecedor emitira um relatório gerencial para cada ordem de serviço executada, ainda que de forma parcial. Entende-se por parcial as demandas homologadas, mas que não entraram em produção ou demandas planejas com entregas parciais.

**7.2.41 Encaminha relatórios para aprovação**

- O fornecedor encaminhará até o 5º dia útil do período subsequente a prestação do serviço os relatórios gerenciais para validação. Os relatórios serão anexados no mesmo sistema utilizado no momento de abertura da demanda, (atualmente o Mantis).

**7.2.42 Encaminha relatórios para validação**

- Todos os relatórios encaminhados devem ser direcionados para ATIC. O prazo TOTAL para validação do relatório pela SEFA/REPR e de 10 dias úteis para o relatório inicial e 5 dias úteis para o relatório retificador. A contagem de prazo é iniciada no momento do recebimento do relatório pela ATIC.

**7.2.43 Valida relatório**

- A área de negócio fara a validação do relatório, comparando os itens relacionados com as entregas concretizadas na ordem de serviço.

Código:	Data:	Revisão:	Página:
<b>POP-001</b>	<b>28/01/2022</b>	<b>02</b>	<b>11 de 13</b>

**7.2.44 De acordo?**

- Caso o relatório não esteja de acordo, a área de negócio deverá apontar as não conformidades e solicitar a retificação do relatório.

**7.2.45 Aponta as não conformidades**

- A área de negócio descreverá de forma detalhada as não conformidades encontradas em arquivo específico, anexando-o a ferramenta de gestão de demandas, atualmente o Mantis.

**7.2.46 Realiza correção**

- O prestador de serviço deverá analisar e corrigir as não conformidades.

**7.2.47 Encaminha relatório retificador para aprovação**

- O relatório retificador também deverá ser direcionado inicialmente para ATIC.

**7.2.48 Realiza aceite definitivo do relatório**

- O aceite definitivo ocorrerá dentro da ferramenta de gestão de demandas, atualmente o Mantis. O aceite deverá ser realizado pelo gestor da respectiva área, fiscal do contrato ou comissão, desde que devidamente autorizada. Deverá ser realizado por meio de anotação diretamente na ferramenta ou arquivo anexado, digitalmente assinado. Após o aceite, a demanda será atribuída ao representante responsável do prestador de serviços.

**7.2.49 Registra em planilha o aceite do relatório**

- A ATIC fará controle dos relatórios aprovados, para fins de validação de faturamento.

**7.2.50 Fatura marco entregável / O.S**

- O prestador de serviço irá faturar o marco entregável / Ordem de serviço, com base no relatório aprovado.

**7.2.51 Todos os itens da O.S estão em produção?**

- Deverá avaliar se a Ordem de serviço foi totalmente concluída ou se ainda existem itens não atendidos.

**7.2.52 Atribui status à demanda de acordo com a necessidade**

- O prestador de serviço deverá atribuir status de "Em execução" para as ordens de serviços que necessitam retornar a etapa de execução.
- Atribuirá Status "Homologado" para as ordens de serviço que foram faturadas até a etapa de homologação, mas os serviços ainda precisam ser colocados em produção.

**7.2.53 Prazo estabelecido para entrada em produção**

Código:	Data:	Revisão:	Página:
<b>POP-001</b>	<b>28/01/2022</b>	<b>02</b>	<b>12 de 13</b>

- O prestador de serviço deverá programar a entrada em produção, junto ao Contratante, da ordem de serviço faturada de forma parcial.

**7.2.54 Fim**

- Atribuirá status de fechado para as demandas/ordens de serviços totalmente entregues.